

Searching *the library*

Liliana Gregori
Paolo Senna

*Riflessioni sul servizio di reference
dall'osservatorio Ask-@ dell'Università Cattolica*¹

Biblioteca dell'Università Cattolica, Milano
liliana.gregori@unicatt.it
paolo.senna@unicatt.it

*La biblioteca è un buon punto di osservazione.
Come la coffa di una nave.
Perché le rotte degli uomini sono sempre le stesse...*
ERNESTO FERRERO, N.

Dal marzo 2008 è funzionante per la sede di Milano dell'Università Cattolica un servizio di consulenza e informazione bibliografica online. L'attivazione si colloca entro un insieme di interventi compiuti dalla Biblioteca di Ateneo per ricostruire la trama della propria comunicazione interna e esterna, nell'intento di far crescere, nel contesto odierno, efficacia e positività nella percezione della struttura nel suo complesso. Non si è trattato soltanto di innovare, adottando soluzioni conformi a quelle dell'intera comunità professionale, bensì di un'occasione per interrogarci su quale fosse la nostra idea di qualità globale del servizio e su quali fossero gli ambiti nei quali potesse giocarsi questa comunicazione. Sin dalla fine degli anni Ottanta il nostro Ateneo si è potuto giovare di un servizio di assistenza e consulenza bibliografica, erogato con capillarità e competenza dai bibliotecari catalogatori; si è stabilita così una solida tradizione di reference in presenza, nella consapevolezza, sempre professata, che tale impegno costituisca la "manifestazione visibile e umana della comunicazione professionale più elevata tra la biblioteca e il suo pubblico".²

Il punto di partenza

Le tappe dello sviluppo di questa

prestazione d'opera cominciano ad essere documentate dall'anno accademico 1991/'92, quando nell'annuario dell'Università, forse per un'aumentata consapevolezza del ruolo dell'utenza nell'analisi strategica dei servizi, si dichiara per la prima volta che all'utente è offerta assistenza nell'interrogazione del catalogo.³ Si comincia a definire questa assistenza un "servizio di reference" nel 1995, anno in cui viene anche istituito il primo presidio specialistico presso la Biblioteca di economia.⁴ In breve, riportiamo le tappe successive, documentate nelle relazioni annuali della Biblioteca.

– Nel 1998 viene condotta una *Ricerca sul profilo di immagine della Biblioteca dell'Università Cattolica di Milano*: dalle statistiche raccolte, valutate sulla base di un questionario somministrato ad un campione di utenza, si evince che l'informazione e l'assistenza bibliografica sono tra i servizi maggiormente stimati dall'utenza per grado di conoscenza, importanza e soddisfazione.⁵

– Nel 1999 sono attivi in biblioteca quattro punti di erogazione del servizio di consulenza bibliografica: la Biblioteca centrale, la sezione di economia, la sala di consultazione, il servizio banche dati & servizi interbibliotecari (ILL e document delivery).

– Il 2001 vede l'apertura della mediateca (l'assistenza bibliografica

in loco verrà attivata due anni più tardi).

– Nel 2002 un importante intervento di ammodernamento e riqualificazione della sala centrale (ex sala cataloghi) sottolinea, con l'introduzione del Bibliopoint, la presenza già familiare del bibliotecario specialista.

– La biblioteca del settore giuridico viene dotata di un bibliotecario consulente nel 2003. In quell'anno viene attivata anche una mailing list dedicata al servizio di reference allo scopo di condividere riflessioni e proposte tra il personale addetto.

– Nel 2006 il prospetto dell'offerta all'utente si avvia ad assumere l'aspetto attuale: informazioni bibliografiche, servizi multimediali (con la gestione delle risorse elettroniche) e servizi interbibliotecari.

Più vicini con un servizio... a distanza

L'attivazione dello sportello di "Chiedi@lbibliotecario" è stata preceduta e resa possibile da un periodo di formazione sulle competenze richieste dal servizio di reference; sono stati coinvolti, con differenti modalità di partecipazione, i bibliotecari che già svolgevano attività di assistenza e orientamento per gli utenti ed il personale addetto ai servizi al pubblico, allo scopo di riconsiderare, anche trasversalmente, contenuti, metodi e obiettivi di una pratica consolidata, riflettere sulle sollecitazioni provenienti dal contesto internazionale e assumere

re maggior consapevolezza di tutti gli aspetti del servizio.⁶

La ripresa dei presupposti teorici del primo modulo formativo è stato il contenuto di una seconda fase di analisi dell'erogazione dei servizi di reference nella nostra Università: si è intrapresa una valutazione di soluzioni applicabili al nostro Ateneo, individuando nell'incremento della formazione all'utenza e nell'attivazione di un servizio di informazione a distanza gli argomenti di partenza per successive interazioni.

In questo secondo stadio l'intervento del personale è stato su base volontaria: l'interesse per questo approccio alla realtà bibliotecaria e la propensione ad un certo tipo di interazione con l'utenza hanno costituito un più ristretto gruppo di lavoro che, con l'apporto del consulente, ha dato l'abbrivio ad alcune attività di indagine: una raccolta di feed-back tramite interviste somministrate ai docenti, l'ideazione di un modulo online per la comunicazione con gli studenti e la successiva attivazione del medesimo in modalità sperimentale, operazioni di monitoraggio con produzione di statistiche, valutazione dei risultati delle transazioni di reference attuate.⁷

Si sono individuati i seguenti obiettivi:

- incremento della conoscenza dell'utenza e dei suoi bisogni informativi;
- rafforzamento del grado di autonomia degli utenti nell'utilizzo degli strumenti e delle risorse messe loro a disposizione;
- promozione dei servizi della Biblioteca d'Ateneo;
- aumento del grado di soddisfazione generale dell'utenza per i servizi dell'Ateneo.

Il laboratorio di test (circa tre mesi) di "Chiedi@lbibliotecario" ha evidenziato la necessità di una riconsiderazione degli strumenti comunicativi, delle modalità di lavoro e

del ruolo di mediazione rivestito dalla biblioteca. Il periodo è stato denso di attività, ricco di iniziative e caratterizzato da una totale apertura: il proposito di non circoscrivere in alcun modo le esigenze informative degli studenti, la scelta – operata in questa fase – di dare maggior spazio alla sperimentazione stessa piuttosto che alla definizione del servizio, il riferimento costante all'interlocutore ci hanno costretto a rimettere a fuoco continuamente gli obiettivi prefissati, conquistando, insieme con l'istradamento dell'utente, anche un aumento delle richieste di consulenza.

Quale utente?

Ci è piaciuto da subito cominciare a pensare ai nostri utenti istituzionali come partner piuttosto che semplici clienti; a nostra volta, per agevolare la collaborazione, ci siamo disposti a mettere in discussione il nostro bagaglio di esperienze e competenze, orientandole ad una nuova sfida: la personalizzazione della comunicazione.⁸ Ci siamo resi conto, strada facendo, che anche sul terreno del *virtual reference* si gioca la possibilità di custodire e potenziare la personalizzazione della comunicazione, dal *face-to-face* al *person-to-person*.⁹ Questa prospettiva, del resto già rappresentata da Rothstein negli anni Cinquanta,¹⁰ ha riscosso un crescente consenso, perché individua nella reciprocità tra bibliotecario e utente il centro di interesse dell'attività di reference, che viene dunque a configurarsi, non solo come l'insieme delle procedure e degli apparati, bensì come una collaborazione formativa tra i soggetti in gioco.¹¹

Nell'ottica di questa riconsiderazione globale delle modalità comunicative della Biblioteca, i nostri interlocutori sono stati distinti per *target*: ai docenti si è chiesta la cor-

responsabilità nella progettazione e nella promozione dei servizi, riservando loro la possibilità di trasmetterci segnalazioni particolari; agli studenti è stata indirizzata la sperimentazione sul modulo online, fino al coinvolgimento di alcuni tra loro nel piano di comunicazione della sperimentazione medesima.¹²

Il personale docente si è mostrato per la maggior parte disponibile ad essere intervistato; ci sono state tuttavia ritrosie e titubanze e anche qualche netto rifiuto. Le domande riguardavano l'utilizzo della biblioteca e delle tecnologie, chiedevano considerazioni sui mezzi di comunicazione online e opinioni sul ruolo di mediazione della biblioteca all'interno del percorso di ricerca degli utenti.

Gli studenti hanno curiosato subito all'interno del modulo loro proposto, nel proprio sito personale, contattandoci anche per domande del tipo: "Cos'è questo nuovo servizio?", "Chi siete?" ecc., mostrando di gradire la novità del contatto a distanza. Abbiamo dunque colto immediatamente l'opportunità di offrire una maggiore visibilità ad alcuni aspetti latenti dell'organizzazione della biblioteca, con la possibilità di attuare un primo intervento in direzione del loro bisogno. È emersa infatti da queste iniziali transazioni, in entrambe le categorie di utenza, la carenza di una visione di tipo sinergico dei servizi (biblioteca-didattica; docenza-attività amministrativa; insegnamento-gestione), accompagnata dall'evidenza crescente, soprattutto per gli studenti, che la transazione bibliotecario-utente si svolga sul piano della disamina della domanda piuttosto che sull'elaborazione della risposta. In altri termini, come già con acutezza è stato chiarito, anche a noi l'utente si è proposto come chi deve essere educato a distinguere tra l'informazione che vuole e quella di cui in realtà ha bisogno.¹³

Perché “Chiedi@Ibibliotecario”?

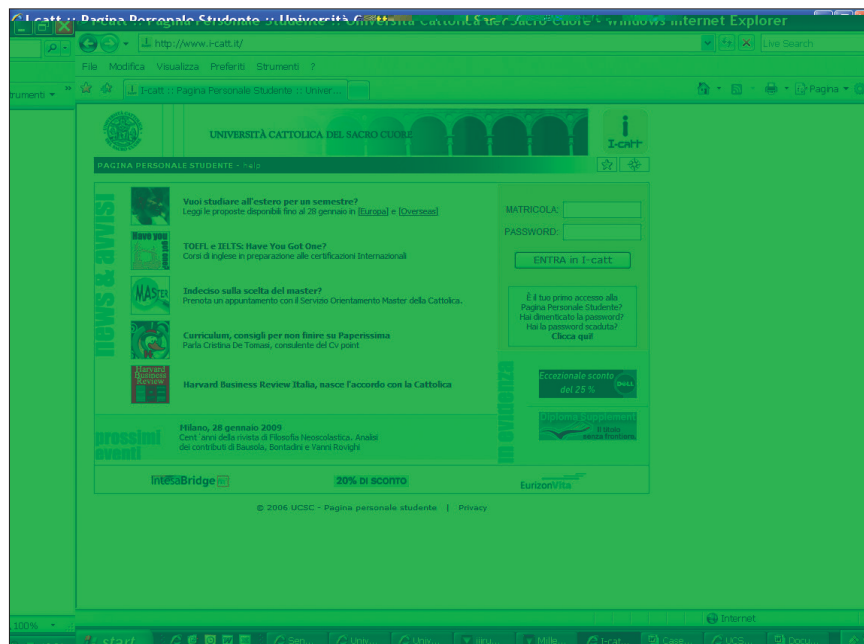
La scelta di un modulo con cui intraprendere una comunicazione asincrona (e-mail) e non in tempo reale con l'utente è stata adottata per le seguenti ragioni:

- condizioni di ridotta disponibilità di tempo e di operatori per il servizio e necessità di poter disporre di un'ampia flessibilità nell'organizzazione del back-office;¹⁴
- maggiore congruenza con le peculiarità dell'informazione erogata che si prefigge scopi formativi e di promozione dei servizi;
- coerenza con l'iniziativa delle biblioteche universitarie italiane e internazionali.¹⁵

Il progetto e la sperimentazione

Seguendo gli *input* del consulente, il gruppo di lavoro ha elaborato regole e procedure che, seppur in fase sperimentale, hanno offerto garanzie per una corretta operatività: si è regolamentata l'attività nell'ambiente virtuale, relativamente ai compiti degli operatori, alle loro funzioni – gestite con la modalità della turnazione (*job rotation*) – al trattamento delle domande (*triage*), fino ai dettagli sulla redazione della risposta all'utente. Anche la funzione di coordinamento delle attività – indispensabile per la supervisione delle scadenze delle richieste, per il controllo sulla qualità dei contenuti, sulla congruità e sulla forma di redazione della risposta – è stata svolta a turno dai componenti del gruppo, con un duplice vantaggio: tenere costantemente in evidenza le procedure facendo progredire l'elaborazione di *policies* e statistiche; conseguire, con la turnazione del ruolo, una trasversale professionalità di ciascun bibliotecario coinvolto nel progetto. Sin dall'inizio dei lavori sono emerse alcune esigenze irrinunciabili: la

Fig. 1 – Pagina personale dello studente



semplificazione del contatto, l'efficienza della funzione fino all'interpretazione del reale bisogno, l'impegno per una responsabilità nella mediazione. Ci si è dunque avviati verso la realizzazione di un prodotto che tentativamente non dovesse prescindere in nessun caso da queste necessità.¹⁶

Il modulo

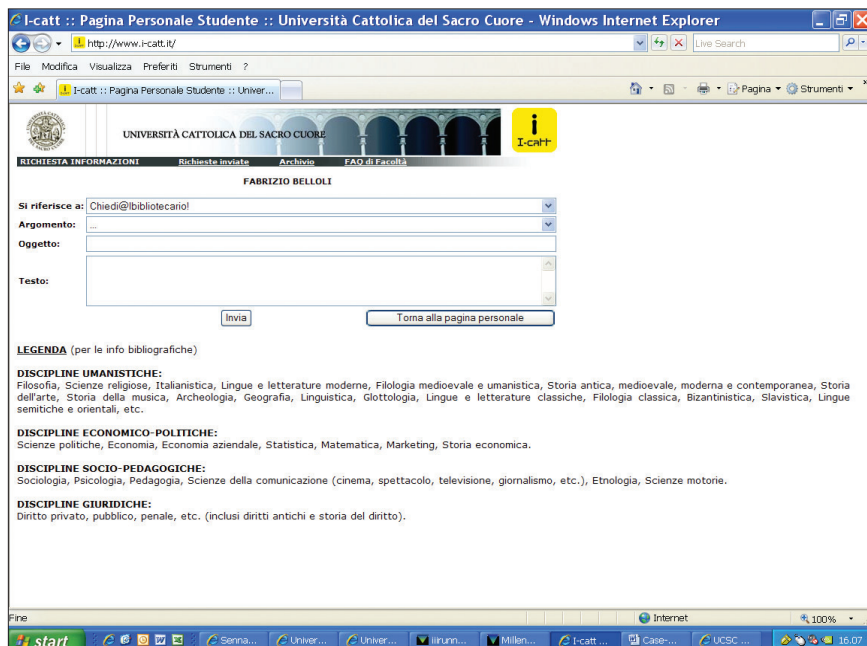
Si è avviata una collaborazione con la Direzione dei sistemi informativi per la predisposizione di soluzioni informatiche e per l'implementazione delle funzioni necessarie al servizio. Per garantire l'immediatezza d'uso da parte dell'utente, in coerenza con gli standard dell'Ateneo, si è deciso di rendere il servizio accessibile attraverso l'*account* personale dello studente (*I-catt*, vedi fig. 1). Il modulo è stato configurato in modo semplice, con un campo fisso dato dal sistema riepilogante i dati utilizzati per il *log-in* ed altri due campi da compilarsi obbligatoriamente: l'oggetto – inizialmente libero e poi selezionabile tra alcune tipologie già pre-

disposte – e il testo vero e proprio della richiesta (fig. 2).

Ci è parso indispensabile, per la verifica della coerenza tra i fini che ci eravamo prefissi e i risultati ottenuti, proporre, strada facendo, un sondaggio di *customer satisfaction* strutturato in tre quesiti relativi alla visibilità dei servizi, all'incremento di conoscenze relative alle risorse e alla valutazione di pertinenza delle risposte in merito a percorsi specifici di ricerca.¹⁷ Il ben delimitato campione d'utenza (studenti delle lauree triennali e specialistiche e non docenti e ricercatori) ci ha indotto a ritenere efficace e rappresentativo anche il *feed-back* che avremmo eventualmente raggiunto. Gli studenti tuttavia hanno piuttosto disertato questa opportunità: a fronte delle valutazioni soddisfacenti e più che soddisfacenti espresse da un 10%, il resto degli utenti non ha colto per il momento l'opportunità di trasmettere considerazioni e suggerimenti per l'ottimizzazione del servizio.¹⁸

Parziale, e forse prematura, come stima delle dinamiche in gioco, risalta tuttavia una certa riluttanza da parte dell'utente della biblioteca, e

Fig. 2 – Il modulo di Chiedi@libbriotecario



soprattutto della biblioteca universitaria, a proporsi come partner, cioè a combinare le proprie aspettative di risoluzione tempestiva degli interrogativi sollevati con la decisione di offrire un contributo personale all'istituzione cui si rivolge.¹⁹

L'analisi e il trattamento delle richieste

I primi contatti con la Biblioteca avvenuti senza il corredo tradizionale della transazione in presenza (possibilità di chiarimenti sul quesito, ausilio del tratto sovrasegmentale nella comunicazione linguistica ecc.), e senza le possibilità offerte dall'“intervista di reference”, sono stati impreveduti e disorientanti: richieste compilate utilizzando soltanto una o due parole chiave (siamo in un motore di ricerca?), domande sul posseduto che rendevano piuttosto esplicito il rifiuto all'interrogazione personale dell'OPAC (*broker-librarian?*), ricerche specifiche formulate in modo criptico, espressioni a volte addirittura incertezza sull'argomento oggetto dell'indagine (oracoli?) (vedi tabel-

la 1). I nostri interlocutori, per la maggioranza di sesso femminile e in corsa soprattutto per il conseguimento della laurea triennale,²⁰ si sono dunque mossi, così come avevamo auspicato, con spontaneità, lasciando inalterato il proprio comportamento nell'approccio alle risorse della biblioteca e mostrando senza difese le proprie condotte di ricerca (adeguate o inopportune).²¹ Sono emersi così una vasta ignoranza dei servizi offerti dalla Biblioteca ed una marcata tendenza a delegare al bibliotecario non soltanto la strategia di ricerca del materiale o l'organizzazione del percorso che ne consenta il reperimento e la fruizione, bensì in molti casi anche l'interpretazione dell'argomento di ricerca loro assegnato. Dal nostro punto di osservazione, ci sembra di poter affermare che la realtà delle biblioteche universitarie apporta di fatto contributi significativi al dibattito sui confini della funzione informativa della biblioteca,²² per la particolarità e la complessità dei fattori in gioco nella transazione informativa. È proprio in questo contesto che la biblioteca si qualifica come

un patrimonio informativo e riveste il ruolo dell'intermediazione come primario rispetto a quello della conservazione.²³

Queste le ragioni che ci hanno portato a dedicare molte energie alla fase di analisi delle domande, con considerazione attenta della natura e dell'estensione del bisogno, mirando alla ricostruzione effettiva della richiesta, a volte inespresa.

L'essenzialità del modulo – fino ad ora sprovvisto di quesiti posti da noi (per esempio, ricerche già effettuate, conoscenze linguistiche in possesso dell'utente, abilità conseguite in precedenti esperienze di ricerca ecc.) – ci ha costretto a strutturare nella risposta un percorso graduale di approccio alla documentazione e a non risparmiarci sul tenore formativo del nostro intervento.

Le richieste sono state distinte e contrassegnate con tre sigle: CIR (Circulation), EDU (Education) e REF (Reference). Questo lo schema operativo riprodotto poi nell'organizzazione del *back-office*: corsia preferenziale per le domande di circolazione (risposta tempestiva dell'operatore in base a *templates* predisposti o istruzioni già presenti nelle pagine web del sito dell'Ateneo); spazio di discussione interna al gruppo per i quesiti EDU (ossia: domande semistrutturate, richieste che mettevano in evidenza lacune, convinzioni errate o imperizie nella ricerca dell'informazione); elaborazione a più stadi, con il coinvolgimento degli specialisti dei settori e/o dei *subject librarians*, delle risposte alle domande di tipo REF (quesiti complessi su argomenti specifici). Coerentemente con il grado di complessità presentata da queste ultime e nell'intenzione di fornire un'assistenza sempre adeguata, si è posta particolare attenzione all'esplicitazione del percorso di ricerca e alla validazione finale per l'invio della risposta.²⁴

Attualmente (inizio settembre 2009) “Chiedi@libbriotecario” ha trattato

positivamente 756 domande.²⁵ Di queste, 268 sono inerenti la circolazione (CIR) e 100 quesiti riguardano ricerche bibliografiche specialistiche e complesse (REF). Ben 387 – circa la metà, dunque – esprimono invece l'esigenza da parte degli studenti non solo di ottenere in breve tempo una semplice e diretta informazione, ma la richiesta di conoscere i molteplici strumenti offerti dal sistema bibliotecario, imparando a dialogare con il “linguaggio” della biblioteca (EDU). In base a questi risultati, possiamo sostenere che il servizio ha suscitato l'interesse auspicato e sembra effettivamente offrire un aiuto concreto all'utenza.

Che lingua parla la biblioteca?

Vorremmo concludere questo con-

tributo esprimendo alcune considerazioni sull'aspetto della comunicazione biblioteca-utente, terreno sul quale ci siamo dovuti in parte re-inventare, portandoci dietro principi, pratiche ed interrogativi. La particolare esperienza di servizio acquisita in trasversalità ha fatto emergere zone d'ombra, problemi irrisolti, passi ancora da compiere; soprattutto ci ha indotti a riflettere su alcuni aspetti connessi alla necessità dei bisogni dell'utenza e sulla capacità della biblioteca di rispondervi effettivamente. Siamo stati costretti anche a domandarci quale tipo di atteggiamento fosse più corretto adottare, in termini di efficacia e controllo, nei confronti di una domanda crescente di aiuto da parte dell'utenza.

Gli azzardi del parlar “aspro” e “chioc-cio” registrano, all'interno delle categorie professionali, una frequen-

za altissima: il *comfort* indotto dall'utilizzo di un linguaggio convenzionale preserva in genere il soggetto dall'impegnativo esercizio di decodificazione dei propri enunciati, costringendo di conseguenza l'interlocutore ad una complicata attività ermeneutica.

La letteratura è piena di “icone” di bibliotecari sfuggenti, sibillini ed impervi (“La gente addetta alla biblioteca è stata sfiorata dal libro, dalla vita riflessa, tanto che questa gente sembra soltanto un riflesso della vita autentica e viva”)²⁶ e di biblioteche inespugnabili (“...una infinita turba di libraccioni, e nelle scansie e fuori... specula, theatra, convivia, thesàuri... di astrologia, teologia, etimologia, ed altre scienze tutte in -ia”).²⁷

Volendo ripercorrere un tratto della nostra storia, possiamo constatare che, già in previsione dell'aper-

Tabella 1 – Esempi di domande rivolte a “Chiedi@lbibliotecario”

CIR	REF	EDU
<p>Oggetto: rinnovare il prestito dei testi che scade oggi</p> <p>Testo: manuale di diritto privato di Torrente Schlesinger, diciottesima edizione, Giuffrè editore. Diritto costituzionale di Roberto Bin-Giovanni Pitruzzella, ottava edizione di G. Giappichelli editore-Torino</p>	<p>Oggetto: periodici di divulgazione scientifica per ragazzi</p> <p>Testo: sto facendo una tesi di Laurea Specialistica sulla divulgazione scientifica per ragazzi; in particolare analizzerò un corpus tratto dalla rivista francese per adolescenti Science et Vie Junior. Desidererei ricevere dei consigli bibliografici per poter inquadrare il periodico da me analizzato all'interno del panorama della stampa francese di divulgazione scientifica per ragazzi e giovani. Inoltre vi chiedo di segnalarmi la presenza di eventuali testi teorici sulla divulgazione scientifica per ragazzi; per il momento ho letto Per saperne di più : I libri di divulgazione per ragazzi di Vichi De Marchi. Vi ringrazio molto.</p>	<p>Oggetto: quotidiani</p> <p>Testo: Avrei bisogno di consultare alcuni quotidiani in particolare le edizioni dal 27 ottobre al 28 novembre 2008. È possibile farlo?</p>
<p>Oggetto: funzionamento</p> <p>Testo: vorrei sapere come funziona il servizio biblioteca e in che modo è possibile prendere in prestito dei libri inseriti nel catalogo. grazie.</p>	<p>Oggetto: cinese diaspora</p> <p>Testo: Vorrei chiedere a voi qualche dritta su libri, saggi o articoli per una tesi sull'emigrazione cinese (chinese diaspora) sia in generale che nella zona del nord america, s.francisco soprattutto. I pochi articoli trovati da me sono inoltre non salvabili o esportabili dai pc della biblioteca, cosa alquanto scomoda per una buona e continua consultazione.</p>	<p>Oggetto: witch</p> <p>Testo: witch</p>

tura delle prime biblioteche pubbliche in Italia, gli amministratori temevano il verificarsi di un certo tipo di interazione tra bibliotecario e utente: Giovanni Bottari, filologo e archeologo, accademico della Crusca, divenuto poi custode della Biblioteca Vaticana, nella *Relazione sul Regolamento delle biblioteche Casanatense e Angelica* si curava di consigliare "... che il bibliotecario sia persona attiva, svegliata, e che faccia l'obbligo suo [...] e che non sia persona astratta e fredda".²⁸ Anche il collega Andrea Alamanni, soprintendente della libreria Magliabechiana condivideva tale preoccupazione, coltivando una concezione "epica" del servizio: "Che dite voi di questo mio zelo per il pubblico beneficio? Non ci vedete voi dell'eroicità?".²⁹

Senza alcuna pretesa di completezza, riportiamo alcune riflessioni che ci hanno spinto a considerare più attentamente il tenore delle nostre comunicazioni scritte agli studenti, consapevoli del riverbero che queste avrebbero avuto sull'immagine che avevamo dei nostri servizi di consulenza per gli utenti.

Nell'esigenza di trovare un'adeguata maniera di farsi intendere, di far percepire ai nostri utenti l'importanza metodologica di certe nostre segnalazioni, di indicare, attraverso le informazioni richieste, i passi da intraprendere per progredire nell'alfabetizzazione della ricerca di tali informazioni, si è molto discusso tra noi sull'efficacia delle nostre risposte. Dopo un primo periodo di invio, da parte nostra, di comunicazioni che ritenevamo pertinenti, esaurienti ed espresse in modo chiaro, secondo i nostri parametri, abbiamo compreso, grazie ad alcuni riscontri (successivi contatti dell'utente tramite il modulo, arrivo dell'utente direttamente al banco informazioni, operazioni di richiesta/rinnovo di prestiti/consultazioni eseguite scorrettamente nonostante le indicazioni fornite, li-



vello di soddisfazione espresso nel questionario, ecc.), che vi erano almeno due fronti su cui intervenire: il vocabolario troppo tecnico e la tendenza a supporre negli studenti come già acquisita una conoscenza minima delle strutture o delle dinamiche della ricerca bibliografica.

La questione dei linguaggi settoriali, del lessico specializzato o dell'abuso di tecnicismi nella comunicazione ordinaria è stata ampiamente studiata da esperti in semantica, lessicografia e sociolinguistica.³⁰ Giuseppe Antonelli ben analizza, ad esempio, la portata espressiva dei tecnicismi e le funzioni che questi assumono entrando nella lingua comune attraverso i testi divulgativi, individuando due pericoli: l'incomunicabilità tra codici (linguaggi a circuito chiuso) e l'aumento dell'ignoranza del destinatario (l'utente adotta poi termini che riconosce in un contesto ma dei quali non ha mai ben appreso l'esatto significato).³¹ Egli affronta inoltre le caratteristiche di un'efficace comunicazione aziendale esterna, affermando l'importanza della personalizzazione del messaggio, cioè dell'adozione di "una lingua tarata di volta in volta sulle esigenze del destinatario":

... aggiungere alla leggibilità una vera comprensibilità (...) si tratta di intervenire, non solo sul lessico e sulla sintassi ma soprattutto sulla testualità (...) individuare quali e quante informazioni trasmettere (...) e infine gerarchizzare quelle informazioni in modo che il lettore le recepisca secondo la loro rilevanza.³²

Michele Cortelazzo, auspicando una semplificazione del linguaggio amministrativo, notifica gli imbrogli dei termini tecnici ma anche l'insostituibilità di certe parole "sanzionate da codici o leggi".³³ Ancor più interessante, al caso nostro, è lo spazio di riflessione da lui riservato, dentro alla considerazione del rapporto tra lingue speciali e lingua comune, al problema delle comunicazioni di tipo istruttivo. Egli distingue i testi riconducibili al modello "istruzioni" in due gruppi: quelli redatti a scopi tecnici e commerciali per l'utilizzo di determinate apparecchiature e quelli contenuti nei manuali per la formazione professionale. Riguardo a questi ultimi precisa che

L'obiettivo primario dell'istruzione didattica non è quello di consentire il funzionamento di una macchina, bensì quello di sviluppare l'abilità a svolgere determinati compiti [...] Tra gli obiettivi dell'istruzione vi è quindi, ancor prima dell'insegnare ad adoperare una macchina, quello di mettere in grado l'istruendo di individuare quale macchina, o quale tipo di macchina, risulti più adatta ad eseguire un determinato compito in determinate condizioni.³⁴

Procedendo al trattamento delle richieste, ci siamo dunque applicati a confezionare risposte che dovessero immancabilmente essere dotate di procedimenti educativi nei suggerimenti espressi, di linearità e chiarezza nella comunicazione dei contenuti, di efficacia nell'argomentazione.³⁵

La formula che ci sentiamo di con-

sigliare: un linguaggio semplice, la disposizione a scortare l'utenza negli itinerari della ricerca bibliografica, l'abbandono delle ostilità in modo che lo studente si rapporti con le strutture e si avvii alla comprensione di dinamiche e sistemi complessi. In sostanza, l'impegno del bibliotecario oggi, nei confronti dell'utenza, ci pare debba spingersi verso la "traduzione", nell'intento di indicare sempre più forme di accessibilità dei contenuti e di permeabilità dei servizi offerti. Insegnare a *cercare nella biblioteca* è importante quanto garantire l'accesso alle informazioni. La sfida è che la biblioteca si faccia *trovare*.

Note

¹ Queste pagine non si sarebbero potute pubblicare senza la preziosa collaborazione, la singolare cordialità e il fattivo impegno dei colleghi Chiara Bonifacio, Fabio Comi, Alessandra Di Nunzio e William Verbora. Ringraziamo Lorenzo Ferro e Ellis Sada per averci cordialmente "scortato" in questa avventura e per aver accettato di rileggere queste pagine.

² V. COMBA, *Il reference dal solipsismo alla comunicazione*, "Bibliotime", IV (2001), 1 (consultabile alla pagina web: <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/comba.htm>>, sito consultato l'11 settembre 2009). Riferiamo un percorso di letture effettuate che ci hanno consentito di mettere meglio a fuoco l'evoluzione dei servizi di reference e le argomentazioni ad essa correlate. Le riportiamo qui in ordine cronologico, riservandoci ulteriori e più dettagliate citazioni laddove l'utilizzo di questi strumenti è stato maggiormente significativo per la nostra riflessione. R.S. TAYLOR, *The process of asking questions*, "American documentation", 13 (1962), 4, p. 391-396; ID., *Question-negotiation and information seeking in libraries*, "College and research libraries", 29 (1968), p. 178-194; W.A. KATZ, *Introduction to reference work*, New York, McGraw-Hill, 1969 (e successive edizioni); W.L.

WHITSON, *Differentiated service: a new reference model*, "Journal of academic librarianship", 21 (1995), 2, p. 103-110; L. FERRO, *Il servizio informazioni ai lettori*, in *La biblioteca pubblica. Manuale ad uso del bibliotecario*, a cura di G.V. Moscati, Milano, Unicopli, 2000²; *Technological advances in reference: a paradigm shift?*, Issue editor E. L. Curry, "Library trends", 50 (Fall 2001), 2, p. 165-307; KATZ, *Digital reference services*, Binghamton, NY, The Haworth Information Press, 2002-2003; C.S. ROSS - K. NILSEN - P. DEWDNEY, *Conducting the reference interview: a how-to-do-it manual for librarians*, New York, Neal-Schuman, 2002; *New directions in reference*, B. Anderson, P.T. Webb eds., Binghamton NY, The Haworth Information Press, 2006 (issue of "The Reference Librarian", 93) e la recensione a quest'ultimo contributo pubblicata da B. Longo su "Biblioteche oggi", 25 (2007), 2, p. 108-109 (disponibile anche all'indirizzo <<http://www.bibliotecheoggi.it/2007/20070210801.pdf>>; sito consultato l'11 settembre 2009).

³ U[niversità] C[atolica del] S[acro] C[luore], *Annuario per l'anno accademico 1991/92*, v., p.

⁴ UCSC, *Annuario per l'anno accademico 1995/96*. Non priva di interesse si può rivelare a riguardo la lettura di alcuni contributi sulla storia dell'utilizzo di questo termine (R. TARANTINO, *Il reference è la biblioteca?*, "Bibliotime", IV, 3 (2001), online all'indirizzo <<http://www2.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tarantin.htm>> (sito consultato l'11 settembre 2009) e sugli sviluppi del servizio in modalità digitale nelle biblioteche americane (R.W. BOSS, *Virtual reference*, march 2007 (updated august 2007, disponibile all'indirizzo <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/Virtual_reference.pdf>, p. 1-2; sito consultato l'11 settembre 2009).

⁵ L'intero documento, redatto da R. Nelli e E. Sada, è disponibile anche online all'indirizzo <http://www3.unicatt.it/unicattolica/sistema_biblioteca/Milano/Allegati/1998prog2.pdf> (sito consultato l'11 settembre 2009).

⁶ Con il corso di aggiornamento professionale della società Panta Rei "Dall'intervista di *reference* al *triage*: le competenze del bibliotecario di *refe-*

rence", svoltosi in Università Cattolica nel marzo 2007, si è voluto investire su questa attività, rielaborando metodi e strumenti di lavoro. Siamo grati a Brunella Longo per averci coordinato nell'avvio di questo processo e per averci messo a disposizione il proprio bagaglio di competenze e professionalità.

⁷ Sulle trasformazioni in corso nell'organizzazione dei servizi delle biblioteche, particolarmente quelle appartenenti a comunità scientifiche o accademiche, si consideri quanto esposto da A. TAMMARO, *Il reference nella biblioteca dell'accesso*, "Bibliotime", IV (2001), 3, disponibile on-line all'indirizzo web <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tammaro.htm>> (sito consultato l'11 settembre 2009).

⁸ "Think for a table for two": questa la suggestiva metafora adottata dal Cluetrain Manifesto (1999) consultabile direttamente nel sito <<http://www.cluetrain.com/>> (sito consultato l'11 settembre 2009). Si legga anche il contributo di M. MESSINA, *Un manifesto per le biblioteche digitali*, "Bibliotime", IX (2006), 1, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-ix-1/messina.htm>> (sito consultato l'11 settembre 2009), con il resoconto del gruppo di lavoro AIB sulla trasposizione delle tesi del Cluetrain, originariamente indirizzate ai mercati finanziari, in un contesto di biblioteca digitale.

⁹ R. BRIDGEWATER - M.B. COLE, *Instant messaging reference. A practical guide*, Oxford, Chandos, 2009, p. 9-10; C.E. BUCKLEY, *Golden Rule reference. Face-to-face and virtual*, "The reference librarian", 45 (april 2006), issue 93, p. 129-36.

¹⁰ S. ROTHSTEIN, *The Development of Reference Services through academic traditions, public library practice, and special librarianship*, Chicago, Association of College and Reference Libraries, 1955. Dello stesso autore si legga anche: *Reference service: the new dimension in librarianship*, "The Reference Librarian", 25-26 (1989), p. 161-72, sui vari livelli di erogazione del servizio.

¹¹ Vedi: E. SADA, *Training users in the electronic era*, "Information Outlook"; 3 (12) Dec. 1999, p. 22-4, 26-8; A. TAMMARO, *Apprendere in biblioteca: teorie,*

metodi, tecniche in *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di C. Gamba e M.L. Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, p. 43-63.

¹² Ci siamo giovati della collaborazione di tre studenti con il contratto a 150 ore per la promozione dell'iniziativa nelle attività didattiche e per un volantinaggio effettuato presso le aree più frequentate dell'Ateneo (biblioteca, mensa, istituti e dipartimenti ecc.)

¹³ D. ISAACSON, *What's still wrong with Reference*, "Library Journal" (2007): "...we still cling to the idea that our mission is to provide a wide array of sources when our real mission ought to be educating users to distinguish between their information wants and needs". Il passo è consultabile all'indirizzo web <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6497259.html>>; sito consultato l'11 settembre 2009). Tutto ciò sta accadendo con maggiore frequenza del passato perché l'invadenza dell'informazione e la multiformità delle risorse disorientano chi fa ricerca e complicano l'identificazione dell'esigenza. Uno spettro del bisogno informativo dell'utente è offerto da R. TARANTINO, *Il reference...*, cit., p. 1. Si consulti anche la bibliografia ivi indicata. Sul ruolo del bibliotecario in questo processo di mediazione si rileggano le considerazioni espresse da Paola Gargiulo in più interventi: *La formazione del bibliotecario di reference*, "Bibliotime", 4/2 (luglio 2001); *Il ruolo del bibliotecario di reference nell'era digitale*, "Bibliotime", 8/1, marzo 2005; *Il servizio di informazione nell'era digitale: sfide e prospettive*, in *Biblioteche e informazione nell'era digitale. Atti del Convegno della IV Giornata delle biblioteche siciliane. Ragusa, 26 maggio 2006*, AIB, Sezione Sicilia, 2007.

¹⁴ Si rilegga in proposito: L. FERRO, *Il servizio informazioni...*, cit., p. 124. La conferma dell'idoneità dell'impianto iniziale si ha quasi sempre dopo molto tempo e con un graduale assestamento dei processi in atto.

¹⁵ Sull'utilizzo della e-mail come canale più adeguato per l'assistenza online – preferito alle chat o ai sistemi di messaggistica istantanea – la letteratura è piuttosto concorde. Per una sin-

tesi di questa discussione negli ambienti professionali internazionali e sull'idoneità di tale scelta ci si può riferire al manuale di R. RIDI, *La biblioteca come ipertesto. Verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 186-188, ma si veda anche la categorizzazione operata da Brunella Longo nella recensione a *Digital reference services* (ed. B. Katz, Haworth Information Press, 2004) pubblicata su "Biblioteche oggi", 22 (2004), 7, p. 74-76. Anche le spinte all'utilizzo professionale della comunicazione sincrona, provenienti soprattutto dal mondo anglosassone, sono consapevoli della necessità di un mutuo sostegno tra chat e e-mail nelle operazioni di *virtual reference* (R. BRIDGEWATER – M.B. COLE, *Instant messaging...*, cit., p. 18-19).

¹⁶ L'importanza della stesura di documenti che uniformino e rendano operativo il servizio a tutti i livelli è esplicitamente sottolineata anche da L. FERRO, *Il servizio informazioni...*, p. 124. Per dare un assetto alle nostre attività, abbiamo redatto in collaborazione un promemoria per le procedure interne – in continuo assestamento – e le Linee Guida del servizio, cominciando dalle indicazioni contenute in: *Linee guida per il servizio di digital reference (IFLA Digital Reference Guidelines)*. Sezione Reference work (reference work section), July 2004, [a cura] di IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions; RUSA *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers [a cura di] American Library Association*, June 2004 e *Guidelines on information literacy for lifelong learning*, final draft by J. Lau, Boca del Rio-Veracruz, rev. July 2006.

¹⁷ L'importanza della misurazione della qualità dei servizi è un cardine che riscuote ormai consenso unanime in qualsiasi sistema di gestione che intenda migliorare le proprie *performances*. Per una riflessione sulle strutture organizzative attuali delle biblioteche universitarie, si faccia riferimento a E. PELLIZZARI, *Biblioteche universitarie. Immaginare il cambiamento e gestirlo*, "AIDA Informazioni", 2003, 2 (aprile-giugno), pp. 5-20. Particolarmente interessante, perché non rinuncia a condividere i dettagli, è l'esperienza rac-

contata da A. MASSARI, *Attivazione e misurazione del servizio di reference presso la Biblioteca di Discipline Umanistiche*, "Bibliotime", 8/2 (luglio 2005).

¹⁸ Il sondaggio, a compilazione facoltativa, è stato attivato circa 4 mesi dopo l'effettiva apertura del servizio: sulle 115 domande pervenute tra la metà di settembre ed il mese di dicembre 2008, soltanto una decina di studenti ha compilato la tabella delle valutazioni richieste.

¹⁹ Un'efficace trattazione del rapporto biblioteca-cliente e delle diffrizioni cui va soggetta la percezione del servizio da parte dell'utente e dello staff bibliotecario è contenuta in R. VENTURA, *La biblioteca al servizio dell'utente. Customer satisfaction le strategie di management*, Milano, Editrice Bibliografica, 2004, alle p. 56-60 e 95-112.

²⁰ Si calcoli, per il periodo di test, un 54% degli iscritti al triennale, il 23% alla laurea specialistica, l'8% per la laurea magistrale e 15% con il vecchio ordinamento.

²¹ Sui comportamenti dei ricercatori in rete si legga il contributo di B. LONGO, *Googlizers and resisters: buoni e cattivi ricercatori on-line* disponibile su "Bibliopolis News" (2005), disponibile online all'indirizzo <<http://bibliopolis.blogspot.com/2005/01/googlizers-e-resisters-buoni-e-cattivi.html>> (sito consultato l'11 settembre 2009).

²² Di questo dibattito, anche se con attenzione rivolta alla biblioteca pubblica, ha ricostruito un quadro sintetico E. BORETTI, *Il servizio di informazioni nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 40-49.

²³ *Ivi*, p. 41-42.

²⁴ Ci si è impegnati ad evadere le richieste entro cinque giorni lavorativi al massimo. Per quanto è accaduto finora, ci siamo attestati su di una media di tre giorni per l'invio della risposta. Si è accordata la massima importanza alla trasmissione di competenze sul versante della costruzione di un percorso di ricerca, ritenendo del tutto inutile fornire informazioni fattuali senza indicarne la fonte o indirizzare l'utente verso strumenti o repertori senza la premura di stabilirne la rilevanza ai fini della ricerca.

²⁵ Questi dati considerano un arco di

tempo che va dal gennaio 2008 all'inizio di settembre 2009 e tiene conto dei periodi strutturali di chiusura del servizio in occasione delle vacanze estive (da metà luglio a fine agosto) e delle festività natalizie. Il tempo medio di risposta è stato di 2,88 giorni.

²⁶ I. BABEL', *La biblioteca pubblica* (1916), in *L'armata a cavallo e altri racconti*, Torino, Einaudi, 1969, p. 204.

²⁷ C. DOSSI, *Vita di Alberto Pisani* in *Opere*, a cura di D. Isella, Milano, Adelphi, 1995, p. 83.

²⁸ La relazione è conservata alla Biblioteca nazionale centrale di Firenze (Arch. Magl., F.VIII, XVIII, C. 276r). Il brano è riportato in appendice da M. MANNELLI GOGGIOLI, *La Biblioteca Magliabechiana. Libri, uomini, idee per la prima biblioteca pubblica a Firenze*, Firenze, Olschki, 2000.

²⁹ *Ivi*, p. 56.

³⁰ In particolare, secondo la definizione data dall'Accademia della Crusca, il caso che ci troviamo a dover gestire rientra nella categoria dei "linguaggi settoriali": "chiamiamo più genericamente settoriali quegli usi linguistici che appartengono a gruppi sociali e

cerchie professionali riconoscibili, usi caratterizzati anche da termini ricorrenti, ma facilmente esportabili nell'uso comune, e comunque inseriti in una struttura testuale più libera" (<http://www.accademiadellacrusca.it/lingue_speciali.shtml>, sito consultato l'11 settembre 2009).

³¹ G. ANTONELLI, *L'italiano nella società della comunicazione*, Bologna, Il mulino, 2008, p. 24-26.

³² *Ivi*, p. 72.

³³ M. CORTELAZZO, *I tecnicismi: un difficile problema comunicativo* in *Manuale di stile*, "Guida agli enti locali", 17 novembre 2001. Un ambito di discussione sull'opportunità di una traduzione per l'utente dei termini tecnici si è aperto anche in ambito bibliotecologico: si leggano i contenuti del blog, pubblicato nei contributi di AIBWEB, dal titolo *Come si traduce 'reference'?* di G. Gatti, con interventi di R. Morriello, A. Petrucciani e R. Ridi, <<http://www.aib.it/aib/contr/gatti1.htm>> (sito consultato l'11 settembre 2009).

³⁴ M. CORTELAZZO, *Le lingue speciali. La dimensione verticale*, Padova, Unipress, 2007, p. 48.

³⁵ Di grande utilità, per la redazione di testi legati all'ambito professionale, anche il recente manuale *La scrittura professionale. Metodi, esempi, esercizi*, a cura di Simona Brambilla, Milano, Mondadori Università, 2008.

Abstract

The article, starting from the history of reference services of the Catholic University of Milan, focuses on the implementation of a new centralized online bibliographic information service, spreading over all different faculties. Key elements of this activity are the collaborative environment of the group of librarians, the cross-cutting skills and the educational aim of the relationship. The article content extends to the Library ability to communicate successfully with users.